Bbox Must Fiche d'information standardisée

Internet - TV - Téléphonie fixe avec appels illimités vers les mobiles et fixes

au 09/11/2020

Sous conditions d'éligibilité	Offre disponible en zone dégroupée suivant l'éligibilité technique de la ligne fixe. • En ADSL/VDSL : – Dans les principales agglomérations françaises, Bouygues Telecom dispose de son propre réseau ADSL (« Zone dégroupée en propre par Bouygues Telecom »), – Dans le reste de la zone dégroupée, appelée « zone étendue », Bouygues Telecom s'appuie sur des réseaux d'accès ADSL partenaires, – Eligibilité à la TV : débit minimum de 3,6Mbit/s IP ou 4,5Mbit/s selon la zone dégroupée. • En Fibre jusqu'au domicile : Sous réserve de raccordement à la fibre.
Prix mensuel de l'offre	Avec la location de la box : • En ADSL/VDSL : – 33,99€ (soit 30,99€ + 3€ de location box) en zone dégroupée en propre par Bouygues Telecom, – 41,99€ (soit 30,99€ + 3€ de location box + 8€ de complément de zone) en zone étendue. • En fibre jusqu'au domicile : – 36,99€ (soit 33,99€ + 3€ de location box). En ADSL/VDSL : en cas de conservation de votre abonnement téléphonique souscrit auprès d'un opérateur tiers, cet abonnement est en plus.
Équipements	• Box (modem) : • Support d'enregistrement TV : – Carte SD 128 Go mise à disposition sur demande sur l'Espace Client en ADSL/VDSL, – Support d'enregistrement USB 128 Go inclus avec la fibre. Une certaine partie de la capacité (jusqu'à 20%) peut être utilisée pour les fichiers système et la maintenance. • Décodeur TV mis à disposition. • En Fibre jusqu'au domicile : boîtier de terminaison optique mis à disposition. Détails des frais de non restitution du matériel, p. 52 de «Les Tarifs».
Durée d'engagement	• 12 mois.
Frais additionnels	• 48€ de frais de mise en service. • 59€ de frais de résiliation.
Délai indicatif de mise à disposition de l'accès	• En Fibre : Sous 30 jours à compter de l'installation par le technicien à votre domicile. • En ADSL/VDSL : Sous 30 jours dès réception du courrier de confirmation de souscription.
Débits estimés (IP)	• Débits variables en fonction de la longueur de la ligne : – En ADSL : débit descendant jusqu'à 28,8 Mbit/s, atteignable sur des lignes inférieures à 300 m, en l'absence de perturbations. Débit descendant atteignable en général entre 1 Mbit/s et 15 Mbit/s. Débit montant jusqu'à 1,3 Mbit/s, atteignable sur des lignes inférieures à 300 m, en l'absence de perturbations. Débit montant atteignable en général entre 0,5 Mbit/s et 1Mbit/s, – En VDSL : débit descendant jusqu'à 100 Mbit/s, atteignable sur des lignes inférieures à 300 m, en l'absence de perturbations. Débit descendant atteignable en général entre 1 Mbit/s et 15 Mbit/s, pouvant être compris entre 15 Mbit/s et 50 Mbit/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km). Débit montant jusqu'à 50 Mbit/s, atteignable sur des lignes inférieures à 300 m, en l'absence de perturbations. Débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mbit/s, pouvant atteindre 8 Mbit/s pour certaines des lignes les plus courtes (moins de 1 km). • En Fibre jusqu'au domicile : jusqu'à 1 Gbit/s en débit descendant et 400Mbit/s en débit montant.
Communications téléphoniques incluses	• Appels illimités à usage privé entre 2 individus (hors n° courts et spéciaux) : – Vers les fixes en France métropolitaine, DOM, et vers plus de 110 destinations[1] à l'international, – Vers les numéros de mobiles attribués par des opérateurs de France métropolitaine et des DOM (hors Mayotte), USA, Canada, Chine, Singapour et Corée du Sud. Les appels émis vers plus de 199 correspondants différents dans le mois sont facturés selon la grille tarifaire.
Caractéristiques techniques / équipements	• **Réseau :** – ADSL / ADSL 2+, – VDSL, – Fibre jusqu'au domicile (FTTH). • **TV (avec équipement compatible) :** – Disponible avec une TV avec entrée HDMI, – Accès aux chaînes en qualité HD, – Accès aux chaînes TV 4K uniquement avec la fibre.

Services, chaînes ou bouquets TV inclus	• **Services internet inclus :** – Internet Haut Débit ou Très Haut Débit, – 10 comptes e-mails identifiant@Bbox.fr, – Antivirus et antispam mail, – Contrôle parental internet. • **Services téléphoniques inclus :** – Répondeur (661), - Double appel, - Présentation du numéro, - Conférence à 3 (3 personnes max, temps décompté ou facturé multiplié par le nombre d'appelés) , - Rappel du dernier appelant, - Appel incognito, - Renvoi d'appel, - Transfert d'appel. • **Chaînes et services TV inclus :** – Plus de 180 chaînes[2] dont 60 chaines en HD en xDSL et Fibre, – TV sur tablette, Smartphone avec l'application B.tv, – Fonction d'enregistrement numérique et de contrôle du direct, – En fibre : contrôle du direct permanent (jusqu'à 1h de différé) et enregistrement TV sur support d'enregistrement USB de 128 Go inclus, – en ADSL/VDSL : contrôle du direct et enregistrement TV (sur carte SD 128 Go mise à disposition sur demande sur bouyguestelecom.fr), le support d'enregistrement USB et la carte SD sont à restituer en cas de résiliation de l'abonnement ou de changement d'offre. – Accès à la VOD (Vidéo à la demande), – Plus de 40 chaînes de TV Replay (télévision de rattrapage), – Guide des programmes, – Service «Lire du début» pour reprendre un programme en cours depuis le début, – Contrôle parental TV. • **Service Internet garanti, sur demande :** Réservé aux clients titulaires d'une offre Bbox éligible, jusqu'à l'activation de votre Bbox ou jusqu'au rétablissement des services Bbox. En France métropolitaine sous réserve de couverture 3G/4G. Recharges 100 Go valables chacune 30 jours max : Dès la souscription : – Clé 4G remise immédiatement en boutique Bouygues Telecom ou expédiée, – Rechargement du Forfait mobile ou Forfait pour Clé 4G sous 24h max. En cas d'incident ou de déménagement : – Clé 4G disponible sous 2h max en boutique Bouygues Telecom ou expédiée. – Rechargement immédiat du Forfait Mobile, Forfait pour Clé 4G ou Bonus Clé 4G auprès du Service Clients. Non restitution de la clé 4G : frais détaillés p. 52 de «Les Tarifs».
Services, chaînes ou bouquets TV accessibles payants	• **Options téléphoniques :** – 1h Maghreb, – 6h vers les fixes d'Algérie. • **Options internet :** – Extension capacité mail 5 Go, – Envoi de SMS/MMS depuis internet, – Pack de sécurité Norton. • **Options services TV :** – Bouquets TV, chaînes à la carte et Pass VOD dont Netflix[3]. • **Option Multi-TV** – (en Fibre et en VDSL seulement). • Répéteur Wi-Fi : frais de location de 5€/mois après souscription sur l'Espace Client. • Détails des frais de non restitution ou de dégradation du matériel et informations sur les services : p. 52 de «Les Tarifs».
Service Clients	• Connexion sur votre Espace Client sur bouyguestelecom.fr, rubrique « Mon compte ». • Appels 7j/7 de 8h à 20h pour vos questions techniques. • Appels du lundi au samedi de 8h à 20h pour vos questions commerciales (sauf les 25/12 et 01/01). – **Depuis un mobile pour les clients détenant un forfait Bouygues Telecom : appel au 1064.** Attente gratuite puis mise en relation avec un conseiller décomptée du forfait ou du crédit de communication, – **Depuis un poste fixe ou depuis une ligne mobile d'un autre opérateur : appel au 1064.** Prix d'un appel local selon le tarif de l'opérateur, y compris le temps d'attente, • Certains actes peuvent être payants. Détails p. 52 de «Les Tarifs».

Listes des chaînes, bouquets et destinations prévus au 09/11/2020 à la date de publication et susceptibles d'évoluer. Listes mises à jour sur bouyguestelecom.fr

(1) Açores (Les), Afrique du Sud, Allemagne, Andorre, Angleterre, Argentine , Australie, Autriche, Bahamas (Les), Bahreïn, Bangladesh, Belgique, Bermudes (Les), Brésil, Bruneï, Bulgarie, Canada (fixes et mobiles), Canaries (Les), Chili, Chine (fixes et mobiles), Chypre, Colombie, Vatican, Costa Rica, Crète, Croatie, Danemark, Ecosse, Espagne, Estonie, Etats- Unis d'Amérique dont Hawaï et Alaska (fixes et mobiles), Finlande, Gibraltar, Grèce, Guadeloupe, Guam, Guernesey, Guyane, Hong-Kong, Hongrie, Caimans (Iles), Christmas (îles), Aland (Ile), Féroé (Iles), Pâques (Ile de), Mariannes du Nord (Iles), Vierges américaines (Iles) (fixes et mobiles), Inde, Indonésie, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Israël, Italie, Japon, Jersey, Jordanie, La Réunion, Baléares (Les), Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macao, Macédoine, Madère, Malaisie, Malte, Maroc (sauf les n^{os} commençant par 212526, 212527, 212533, 212534, 212540, 212546, 212547, 212550, 212553 facturés au tarif de 0,3€/min), Martinique, Mayotte, Monaco, Norvège, Nouvelle-Zélande, Panama, Paraguay, Pays de Galles, Pays-Bas, Pérou, Pitcairn (île), Pologne, Portugal, Porto Rico, République de Corée (fixes et mobiles), République Tchèque, Roumanie, Russie, Saipan, Sardaigne, Saint-Barthélemy, Saint-Marin, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon, Samoa Américaines, Sicile, Singapour (fixes et mobiles), Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Tasmanie, Taïwan, Thaïlande, Trinité-et-Tobago, Turquie, Venezuela. Les appels doivent être passés depuis la Bbox et n'incluent pas les n^{os} courts et spéciaux.

(2) 6TER, 7ALimoges, Aeostar, Africa 24, Al Aoula International, Al arabiya, Al Jazeera Arabe, Al Jazeera English, Alsace 20, Armenia 1, Arryadia, Arte, Arte All, Assadissa, Astrocenter.tv, ASTV, Auto Moto, Azur TV, BBC World, Bblack Africa, BET, BFM Business, BFM Paris, BFM Grand Lille, BFM Grand Littoral, BFM Lyon, BFM TV, BIP TV, Bloomberg Television, B SMART, C8, Canal 10 Guadeloupe, Canal 31, Canal 32, Canal Algérie, Canal J, Canal+ en clair, CGTN Francais, Chérie 25, CNBC Europe, Cnews, CNN international, Comedy Central, CSTAR, D!CI TV ALPES, D!CI TV PROVENCE, Demain, Deutsche Welle All, Deutsche Welle GB, Drive in movie channel, Equidia, ERE TV, ES 1, ETB SAT, Euronews Francais, Fashion TV, France 2, France 24, France 24 Anglais, France 24 Arabe, France 3, France 3 Régions, France 4, France 5, France.info, Game One, Game One +1, Ginx, Gong, Gulli, Hannibal TV, Histoire, Hlive TV, i24news, IDF1, J-One, KBS world, KTO, La chaîne normande, LCI, LCP 100%, LCP/Public Sénat, L'Equipe, Lucky Jack, Luxe.tv, M6, MADRAS FM TV, Mandarin TV, Maritima TV, MATELE, MCM, Medi 1 Sat, Men's UP, Mezzo, MTV, MTV Hits, Mon Science et Vie Junior, Mosaik TV, Netviet, NHK World, Noa, NRJ Hits, NRJ12, NTD, OM5 TV, Paris Première, People 24, Provence azur TV, Public Sénat 24h/24, RMC découverte, RMC Story, RTL9, RTS SAT, Russia today, Skynews, Souvenir From Earth, Sport en France, Stingray Classica, Tahiti TV, TEBEO, TEBESUD, Télé Antilles, TELEBOCAL, TELEGRENOBLE, Telenantes, Télévision Nationale Tunisienne, Téva, TF1, TF1 Séries Films, TF1+1, TFX, TiJi, TL7, TLM, TMC, Trace Urban, Trace Latina, TRT World, TV Breizh, TV Pitchoun, TV Romania, TV Tours, TV Vendée, TV5 Monde, TV7 Bordeaux, TV78, TV8 Moselle EST, TV8 Mt Blanc, TVE, TVE 24 horas, TVPi, TVR, Ushuaia, VAR AZUR, vià Grand Paris, vià Occitanie Montpellier, via Occitanie Pays catalan, via Occitanie Pays gardois, via Occitanie Toulouse, viàLMtv Sarthe, viàMirabelle, viaTELEPAESE, viàVosges, Vox Africa, W9, WEO NPC, WEO Picardie..

(3) Bouquet TV Bbox Famille, Bouquet TV Bbox jeunesse, Bouquet TV Bbox Divertissement, Bouquet TV Bbox cine, Bouquet TV Bbox grand cine, Bouquet adulte, Bouquet adulte premium, Bouquet Dorcel TV, Bouquet Penthouse HD, Bouquet 2X Gay, Pass VOD : Netflix. Bouquets internationaux : Africain, Africain premium, Grande muraille (voir page 50 de «Les Tarifs»).

Service Clients Fiche d'information standardisée

Box

NOM DU SERVICE	CONDITIONS
Certification	• Non applicable.
Pourcentage d'appels pris en charge en moins de 3 minutes	• Non applicable.
Avis de réception de la réclamation écrite dans un délai de 48 h	• Non.
Délai de rétablissement du service avant compensation pour le mobile	• Bouygues Telecom s'engage à rétablir le service dans un délai de 10 jours ouvrés.
Dépannage à domicile pour l'internet fixe	• Oui.
Délai de dépannage pour l'internet fixe	• La date du rendez-vous convenu tient compte des disponibilités du client qui contacte Bouygues Telecom. Bouygues Telecom propose un rendez-vous en moins de 72h dans 85% des cas hors période de fortes intempéries. La prise de rendez vous est ensuite confirmée au client par SMS.
Prix mini et max	• Prix minimum : gratuit. • Prix maximum : 50€.
Confirmation écrite intervention technique à domicile	• Oui.
Support de confirmation	• SMS/Mail.

INFORMATIONS DISPONIBLES EN LIGNE		
INFORMATIONS	**ESPACE CLIENT WEB**	**ESPACE CLIENT MOBILE**
Actes d'urgence	• Oui.	• Oui.
Analyse conso des derniers mois	• Oui.	• Oui.
ACCÈS À L'HISTORIQUE DES CONTACTS AU SERVICE CLIENT	**• OUI.**	
Moyen d'accès	• Espace client web / Espace client mobile.	
Gestion multi compte dans le même espace	• Oui.	
SUIVI DE LA RÉCLAMATION EN LIGNE	**ESPACE CLIENT WEB**	**DÉLAIS DE RÉPONSE**
Service Clients	• Oui.	• 48h sauf en cas de dépôt de réclamation par courrier (dépendant des délais d'acheminement de La Poste).
Service consommateurs	• Oui.	• 30 jours.
Médiation	• Oui : www.mediateur-telecom.fr	• 3 mois.

CRITÈRES SPÉCIFIQUES « BOUTIQUES »	
Possibilité de déposer une réclamation	• Oui.
Prise en charge du dysfonctionnement du matériel en boutique	• Oui.
Type de matériel pris en charge	• Mobile / Box / Accessoire.
ACTES D'ADMINISTRATION COURANTE LIÉS À LA GESTION DU COMPTE	
Changement d'offre	• Oui.
Changements administratifs (changement adresse, RIB)	• Oui.
Réaliser actes d'urgence	• Oui.
Prise en charge (au sens de dépôt) des réclamations	• Oui.